

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Malang Town Square (MATOS) merupakan Mall dan salah satu pusat perbelanjaan teramai di kota malang yang didirikan oleh PT. Lippo Karawaci Mall. Mall merupakan sarana pelayanan publik perbelanjaan dan hiburan keluarga yang berkunjung. Pelayanan adalah aktivitas yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut (Kotler, 1994). Ada beberapa macam pelayanan yang diberikan MATOS yaitu tersedianya beberapa merk mesin ATM, ada tempat makan dan minum keluarga dan teman (*foodcourt*), luasnya tempat parkir sepeda motor dan mobil, tersedianya beberapa toilet di setiap lantai, menyediakan tenant dalam setiap lantai untuk para wirausahawan, pelayanan yang ramah oleh satpam dan juru parkir, kebersihan yang nyaman di setiap lantai, serta fasilitas lain yang lengkap seperti ada event di lantai empat dan tenant yang menyediakan banyak macam produk untuk pengunjung yang datang baik lokal maupun luar kota. Pengunjung yang sering datang mahasiswa dan pelajar karena lokasi yang dekat sekolah dan kampus. Jam operasi MATOS mulai jam 09.00-21.00 wib selama 7 hari. Berdasarkan informasi data primer rata-rata pengunjung yang datang 9000 sampai 10000 per hari dengan 12 jam operasi.

Berdasarkan informasi dari data sekunder hasil *review* dari pengunjung MATOS di website google map dan tripadvisor yang ditulis oleh pengunjung, masih adanya masalah beberapa keluhan dan saran dari pengunjung terhadap fasilitas yang diberikan oleh mall, beberapa keluhan dari pengunjung yaitu seperti tidak adanya galeri ATM untuk sarana pengambilan uang yang lebih lengkap merk mesin ATM nya dan masih tersebar di beberapa lantai, kurangnya tempat duduk untuk *foodcourt* karena pada saat pengunjung yang ramai kursi selalu penuh dan jarak tempat duduk pengunjung dengan penjual terlalu sempit sehingga ruang untuk berjalan

tidak efektif, fasilitas toilet yang sekelas MATOS masih bayar dibandingkan Mall yang lain, kondisi tempat parkir saat hujan yang becek dan basah serta sistem parkir yang masih sempit dan lamban untuk proses masuk dan keluar motor dan mobil saat ramai, *store layout* yang kurang jelas jenis penempatannya sehingga membingungkan para pengunjung yang baru dan pernah datang, kurangnya tempat duduk umum maupun di *foodcourt*, penataan ruang saat ada event mengganggu bagian jalannya pengunjung sehingga berdesakan dan terlihat sempit, beberapa store yang tutup membuat sepi pengunjung. Juru parkir masih kurang peka pada pengunjung sehingga pengunjung di pandu saat parkir ramai dan padat, dan mall nya kecil. Keluhan diatas masih menunjukkan bahwa masih adanya ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh mall MATOS. Mengetahui hal tersebut diharapkan pihak perusahaan mall dapat memperbaiki mutu layanan secara maksimal agar pengunjung dapat memperoleh kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan.

Untuk mengetahui seberapa jauh layanan yang dapat diterima pengunjung, maka perlu dilakukan suatu analisis untuk mengukur mutu kualitas layanan MATOS yang tersedia saat ini dari perspektif pengguna MATOS. Metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menganalisis atribut jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen sedangkan metode *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Metode IPA mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dari sebuah perusahaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari kualitas layanan (Martilla dan James 1977). Kelebihan metode CSI dengan metode lainnya yakni dalam metode ini tidak hanya menunjukkan indeks kepuasan pengunjung tetapi sekaligus berhubungan dengan dimensi dan atribut yang perlu diperbaiki (Andriani Kusumawati, 2001). Hasil analisis tersebut diharapkan dapat berfungsi untuk meningkatkan kualitas layanan MATOS

untuk kepuasan konsumen serta sebagai referensi jurnal untuk peneliti selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diangkat adalah mengetahui hasil analisis kepuasan pelayanan terhadap pengunjung di MATOS dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Memperbaiki tingkat kepuasan pengunjung dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)
2. Melakukan pemetaan atribut pelayanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Mengusulkan atribut pelayanan yang di prioritaskan dan dapat diperbaiki perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki mutu layanan pada mall atau sejenisnya dan sebagai referensi untuk meningkatkan layanan pengunjung Matos.

2. Manfaat Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat memberikan referensi pada bidang penelitian yang sama dengan metode yang sama atau sejenis.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian fokus pada permasalahan inti dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka permasalahan yang akan diteliti dibatasi sebagaimana berikut:

1. Penelitian dilakukan di MATOS pada bulan September tahun 2019.
2. Penelitian dilakukan kepada masyarakat berumur 18 tahun ke atas dan yang pernah mengunjungi mall MATOS minimal 5 kali kunjungan.
3. Penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

